



GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO  
ITAPÚA



RESOLUCIÓN N° 721/2020

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN, DE LA GOBERNACIÓN DE ITAPÚA.-----

Encarnación, 16 de octubre de 2020.

VISTO:

El Memorando N° 25/2020, remitido por el Lic. Ricardo Lohse, Representante Adjunto de la Máxima Autoridad ante el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas (MECIP), y;-----

CONSIDERANDO:

Que, en el Acuerdo y Sentencia N° 17/2018 del Tribunal Superior de Justicia Electoral, se proclama electo como Gobernador del Departamento de Itapúa al Abg. Juan Alberto Schmalko Palacios, para el periodo constitucional 2018 - 2023.-----

Que, es necesario establecer una Política de Comunicación a fin de garantizar la circulación fluida y transparente de la información interna y externa de la institución.-----

Que, los integrantes del Comité del Control Interno (CCI), han analizado y aprobado la propuesta de la Política de Comunicación Versión 1, de la Gobernación de Itapúa, de acuerdo a lo planteado por el Equipo MECIP.-----

Que, la Ley N° 426/1994 "Que establece la Carta Orgánica del Gobierno Departamental" en su Artículo 17) Inciso d) dispone que son deberes y atribuciones del Gobernador: "*Dictar las resoluciones departamentales necesarias para el ejercicio de sus funciones*".-----

Por tanto y en ejercicio de sus legítimas atribuciones;-----

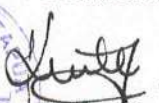
EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE ITAPÚA,

RESUELVE:

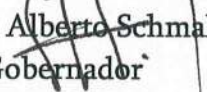
Artículo 1°: APROBAR la Política de Comunicación de la Gobernación de Itapúa, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP), cuyo Anexo forma parte de la presente Resolución.-----

Artículo 2°: COMUNICAR a quienes corresponda, registrar, publicar y cumplido archivar.-



  
Dra. Erika Kufeld  
Secretaria General  
Gobernación de Itapúa



  
Abg. Juan Alberto Schmalko  
Gobernador  
Departamento de Itapúa



GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO  
ITAPÚA



# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Versión 1





GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO  
ITAPÚA



-2-

## Contenido:

1) Misión, Visión y Valores.....	03
2) Introducción.....	03
3) Política de Comunicación.....	03
4) Antecedentes.....	04
5) Objetivos.....	04
6) Compromiso con la Comunicación Institucional.....	05
7) Manejo de Información y Medios de Comunicación.....	05
8) Difusión de la Información.....	06
9) Relacionamiento con los Medios de Comunicación.....	08
10) Vocero Institucional.....	09
11) Políticas de Confidencialidad.....	09
12) Política de Promoción de Buen Servicio e Imagen Corporativa.....	10
13) Políticas de Satisfacción del Ciudadano.....	10
14) Política de los Informes de Gestión.....	10





## GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO ITAPÚA



-3-

### GOBERNACIÓN DE ITAPÚA

- **Misión:** Institución que presta servicio a la ciudadanía, a fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del departamento a través de políticas públicas inclusivas, en articulación con todos los sectores.
- **Visión:** Ser una institución en busca de una gestión descentralizada, eficiente, eficaz y transparente en la prestación de los servicios, garantizando el desarrollo sustentable y sostenible de los itapuenses.
- **Valores:**
  - Equidad.
  - Honestidad.
  - Responsabilidad.
  - Sensibilidad.
  - Compañerismo.
  - Lealtad.
  - Optimismo.
  - Solidaridad.
  - Respeto.
  - Integridad.
  - Prudencia.
  - Eficiencia.
  - Eficacia

### INTRODUCCIÓN

Con la comunicación, la Gobernación de Itapúa busca garantizar la circulación fluida y transparente de la información interna y externa de la entidad a los diferentes grupos de interés, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales, mejorando el nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con la ciudadanía y permitiendo la accesibilidad al conocimiento público, visibilidad de su gestión y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante la sociedad.

### I) POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

El presente Manual de Comunicación es de carácter estratégico y tiene el propósito fundamental de promover la transparencia de la gestión en el cumplimiento de su Visión,



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





## GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO ITAPÚA



-4-

Misión y Valores, obrando siempre conforme con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales.

La Política de Comunicar la información institucional, busca definir y direccionar la comunicación de la Gobernación de Itapúa en sus dos ámbitos: comunicación de la información interna y comunicación de la información externa, en armonía con los postulados institucionales, incorporando elementos de trabajo, control, autorregulación, medición y mejora continua.

### II) ANTECEDENTES

Los problemas de comunicación más comunes pueden clasificarse en dos grandes grupos: los que tienen que ver con la manera como se articula la comunicación en el marco de la cultura organizacional, y los que se concentran en el manejo de la información e interacción comunicativa con la sociedad a través de los medios.

El primer grupo de problemas es de carácter estrictamente organizacional, es decir, se desenvuelve en el escenario de las interacciones comunicativas entre los servidores públicos y se expresa en prácticas existentes que determinan modelos mentales como los que imaginan los estilos de autoridad, la noción del trabajo o la alineación estratégica de las personas con respecto al proyecto misional.

El segundo grupo es de carácter informativo, es decir, apunta a resolver las interacciones informativas de las entidades con su público de interés, lo cual, inevitablemente supone el abordaje del tema de la Rendición de Cuentas a la sociedad, que, si se quiere, es la acción comunicativa por excelencia que sintetiza y resume la intención de transparencia, posicionamiento y visibilidad del Estado.

De esta manera, la presente propuesta busca apoyar en forma permanente los procesos en la Institución, con el fin de fortalecer la participación y el control ciudadano participativo.

### III) OBJETIVOS

1. Apoyar la visualización de la Misión, Visión y Valores de la Gobernación de Itapúa, considerando a la comunicación como proceso estratégico transversal a su estructura organizacional, a sus prácticas informativas, orientadas al cumplimiento de los principios de la transparencia y la participación ciudadana.





## GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO ITAPÚA



-5-

2. Hacer de la estrategia de comunicación un elemento relevante en el proceso de consolidación de la imagen institucional y de acercamiento con los diversos sectores y partes interesadas y servir de apoyo logístico a los servidores públicos, permitiendo la actualización y el mejoramiento en la ejecución de la gestión.
3. Establecer un flujo de comunicación permanente entre las diferentes dependencias y con los niveles directivos, estableciendo directrices, conductos, canales, interacción entre áreas en su quehacer diario, fortaleciendo el sentido de pertenencia entre los funcionarios con miras al impacto externo.

### IV) COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La gestión institucional a nivel comunicacional, se constituye en un instrumento de excelencia y transparencia en la prestación de servicios, orientada a cumplir con los objetivos, políticas y planes institucionales. A la vez representa un material de apoyo para agilizar la toma de decisiones relativas a comunicación interna y externa y una guía para el logro de los objetivos de la institución, fortaleciendo su imagen institucional y la visibilidad social mediante la implementación de un Plan de Comunicación.

### V) MANEJO DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación para la Gobernación de Itapúa, estará acorde con los objetivos de la institución, la inducción a los funcionarios y la difusión de la información.

La Estrategia de comunicación, de manejo de información y medios de comunicación son definidas por el Gobernador de Itapúa.

La administración y el flujo de información institucional, tanto interna como externa, está a cargo de la Dirección General de Gabinete de la Gobernación de Itapúa, a través de la Secretaría de Comunicación Social, que impulsará las acciones comunicativas apropiadas para fortalecer la creación de condiciones que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la institución.





## GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO ITAPÚA



-6-

### Orientaciones Operativas

La producción de información y su canalización a través de los medios de comunicación institucional será unificada, armónica y coherente con los principios de la institución, tanto en el lenguaje como en las formas.

El proceso de información estará a cargo de la Secretaría de Comunicación Social, con el apoyo de la Dirección de Gabinete para coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicativas llevadas a cabo en la Institución.

La Secretaría de Comunicación Social coordinará y pondrá en marcha las estrategias de comunicación interna y externa de acuerdo a los planes, programas y proyectos de la Gobernación de Itapúa.

### VI) DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Comunicación de la información estará orientada a la interacción, el fortalecimiento, la credibilidad y la confianza hacia los diferentes grupos de interés, a través del manejo fluido de la información como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones, y estos a su vez faciliten el cumplimiento de los objetivos de la Gobernación de Itapúa.

#### 1. Interna

Se dará prioridad a la difusión de la información institucional entre los funcionarios de los resultados obtenidos de la gestión, a través de recursos materiales y tecnológicos disponibles. Así mismo, la comunicación de los objetivos y las responsabilidades enmarcadas en el control interno.

Los mecanismos de comunicación establecidos al interior de la institución buscan asegurar que los distintos niveles de decisión reciban información oportuna y adecuada para poder ejercer la supervisión sobre la gestión y el funcionamiento del control interno, permitiendo a las autoridades detectar falencias de manera oportuna.

### Orientaciones Operativas

- a) Cada Secretaría Departamental deberá elaborar un informe cuantitativo en forma mensual y uno cualitativo en forma semestral o cuando la situación lo amerite acerca



## GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO ITAPÚA



-7-

- b) de su gestión, y deberá remitir a la Secretaría General, para la elaboración del Informe de Gestión de la Gobernación de Itapúa.
- c) Los materiales que contengan los informes y las principales actividades realizadas, serán distribuidos por la Secretaría General a todas las dependencias.
- d) En las reuniones periódicas de la Máxima Autoridad Departamental con los Secretarios, Directores y Asesores, se aprovechará para socializar la información de los procesos llevados a cabo en las distintas Secretarías, a fin de facilitar la optimización de los recursos, evitar la duplicación de acciones y delinear las estrategias pertinentes acorde con el Plan Estratégico de la Institución y el Plan Operativo Institucional.
- e) La Máxima Autoridad Departamental promoverá que toda información producida y decisión tomada por los Secretarios, Directores y Jefes, estén explícitamente vinculadas a los procesos, Objetivos, Misión y Visión de la Institución.
- f) La Secretaría de Comunicación Social incluirá en la Página Web las Leyes, los Decretos, las Resoluciones y otras Normativas de carácter general.
- g) Los Secretarios Departamentales, Directores y Jefes tendrán la función de tratar constantemente las nuevas legislaciones, normativas e instrucciones con los funcionarios a su cargo.
- h) Para garantizar una efectiva comunicación, la Gobernación de Itapúa, hará uso de las tecnologías de la información y comunicaciones disponibles, de manera a incidir en los flujos de comunicación descendente, ascendente y cruzada.

### 2. Externa

La información Externa Oficial o Comunicación Pública se dará a través del sitio web de la Gobernación de Itapúa: [www.itapua.gov.py](http://www.itapua.gov.py)

Toda información institucional que se desee utilizar para difusión mediática (redes sociales) debe ser aprobada por la Dirección General de Gabinete de la Gobernación de Itapúa, a través de la Secretaría de Comunicación Social, según la metodología definida para tal efecto.

La Comunicación Externa (o Pública), está constituida por la información amplia y transparente que la Gobernación de Itapúa intercambia con los diferentes grupos de interés externo, sobre los objetivos y los resultados comparativos de su gestión.







## GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO ITAPÚA



-8-

### Orientaciones Operativas

- a) La Secretaría de Comunicación Social será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés, pudiendo replicar las mismas los funcionarios de la institución.
- b) La Secretaría de Comunicación Social en coordinación con el Departamento de Informática, actualizará diariamente la página web y las redes sociales de la Gobernación de Itapúa (Facebook: [www.facebook.com/itapuapy](http://www.facebook.com/itapuapy), Twitter: [www.twitter.com/itapuapy](http://www.twitter.com/itapuapy), Instagram: [www.instagram.com/itapuapy](http://www.instagram.com/itapuapy)), considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
- c) Todas las actividades donde tenga participación la Gobernación de Itapúa, ya sean locales, nacionales o internacionales, deberán ser canalizadas a través de la Secretaría de Comunicación Social.
- d) Todas las dependencias de la Gobernación de Itapúa proveerán a la Secretaría de Comunicación Social, la información que deba comunicarse, según los lineamientos de este Manual.
- e) La Secretaría de Comunicación Social será el asesor a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizadas en la elaboración de materiales informativos (digitales o impresos).
- f) La Secretaría de Comunicación Social, tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido.
- g) La instancia de Comunicación Social clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación.

### VII) RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Secretaría de Comunicación Social fomentará una política de apertura y de buen relacionamiento con los medios masivos de comunicación, tanto a nivel local, nacional e internacional para satisfacer las demandas y la difusión estratégica de la información institucional, ya sea para entrevistas con periodistas, convocatorias de prensa, preparación de eventos con los medios, así como la distribución de informes.

### Orientaciones Operativas

- a) La Secretaría de Comunicación Social es el responsable de la coordinación y convocatorias de los medios de comunicación para la realización de entrevistas, Conferencias de prensa, Ruedas de prensa, etc., con autoridades de la institución.





## GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO ITAPÚA



-9-

- b) Las ruedas de prensa y reuniones informales serán realizadas dentro de la institución, cuando las autoridades de la misma consideren necesario comunicar e informar a la ciudadanía sobre algún acontecimiento de interés general, postura sobre un tema determinado, responder a denuncias, entre otros aspectos.
- c) Las entrevistas y reportajes concedidos a medios de comunicación se enfocará siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la institución.
- d) Todos los servidores públicos de la Gobernación de Itapúa que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, deberán recurrir a la Secretaría de Comunicación Social para recibir una orientación profesional antes de hacerlo (en el caso de situaciones controversiales, delicadas o estratégicas). El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.
- e) Los contenidos comunicacionales tendrán uniformidad de criterios para la producción de las publicaciones de la institución, así como la utilización de mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.

### VIII) VOCERO INSTITUCIONAL

La Gobernación de Itapúa contará con funcionarios de buen nivel que actuarán de voceros para dirigirse a la comunidad, ya sea en forma directa o a través de medios de comunicación, tanto en encuentros nacionales como internacionales.

#### Orientaciones Operativas

- a) El Gobernador de Itapúa será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- b) Los Secretarios Departamentales, Directores, Asesores y Jefes de la institución, serán autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando la situación se considere oportuna, a criterio del Gobernador de Itapúa.
- c) El Secretario de Comunicación Social podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de la información, de serle asignada esta función por la Máxima Autoridad Departamental.

### IX) POLÍTICAS DE CONFIDENCIALIDAD

La Gobernación de Itapúa propicia una conducta ética en los funcionarios que manejan la información de carácter reservado por Ley, a fin de que sea publicada o conocida por terceros.



## GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO ITAPÚA



-10-

### Orientaciones Operativas

- a) El manejo de la información y comunicación con los medios de comunicación y la ciudadanía deberá ajustarse a lo dispuesto en los Códigos de Ética y de Buen Gobierno vigentes.
- b) Ante situaciones extraordinarias que afecten o puedan afectar la vulnerabilidad de la institución, su imagen o su credibilidad, la comunicación de la información se convierte en un elemento de manejo estratégico.

### X) POLÍTICA DE PROMOCIÓN DE BUEN SERVICIO E IMAGEN CORPORATIVA

Se promoverá la capacitación y entrenamiento de los funcionarios para que brinden atención con calidad y calidez a los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de la Misión institucional y proyectando una imagen basada en la calidad de los servicios.

El Departamento de Comunicación Social promocionará el Plan de Capacitación elaborado por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

### XI) POLÍTICAS DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Habrá un Programa de Receptividad Institucional sobre los servicios prestados a nivel de la ciudadanía y demás grupos de interés. El mismo estará a cargo de la Secretaría General a través de una dirección de correo electrónico y un buzón de sugerencias y quejas establecidos por Resolución N° 486/2020 del Gobernador de Itapúa, a los efectos de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas del ciudadano, orientado a la sociedad, a través de la recepción de inquietudes y requerimientos de los ciudadanos, fomentando la toma de las decisiones correspondientes.

### XII) POLÍTICA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN

Con la información organizada de las actividades del Gobierno Departamental de Itapúa, se elaborarán los informes institucionales.

### Orientaciones Operativas

- a) Para la elaboración de los informes de la institución a ser presentados a la Junta Departamental de Itapúa, a la Contraloría General de la República y a otros Organismos





## GOBERNACIÓN DEL VII DEPARTAMENTO ITAPÚA



-11-

de Control, la Dirección General de Gabinete establecerá de acuerdo al tipo de informe, quienes elaborarán el mismo, conforme al calendario establecido y al formato dispuesto y aprobado dentro del Sistema de Gestión de Calidad, con la información base proveídas por las Secretarías Departamentales.

### **Rendición de Cuentas**

Considerando el derecho que tiene la ciudadanía a estar informada con respecto a la gestión de la Gobernación de Itapúa y al deber de la Máxima Autoridad de informar el resultado de su gestión, serán diligenciadas las rendiciones de cuenta ante los Organismos de Control según lo establece la Ley, así mismo ante la ciudadanía.

